

ANALISIS PEMERIKSAAN MANAJEMEN FUNGSI KREDIT (*ACCOUNT OFFICER*) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT EFEKTIFITAS KINERJA

Wenni Wahyuandari

**Staf Pengajar Prodi Akuntansi
Universitas Tulungagung
Email: wwahyuandari@yahoo.com**

Abstrak

Penelitian ini merupakan Studi Kasus Pada PT.BPR Artha Samudera Indonesia Tulungagung. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja bagian kredit (account officer) serta kepuasan nasabah terhadap pelayanan bagian kredit. Selanjutnya dilakukan prosedur pemeriksaan umum dan terperinci pada bagian kredit dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah kredit. Teknik pengukuran hasil kuesioner menggunakan dengan skala linkert. Analisis kuisisioner menggunakan Indeks kepuasan Nasabah dengan melihat rata-rata tertimbang serta dilakukan konversi nilai tiap-tiap unsur layanan yang tertera dalam kuisisioner. Hasil perhitungan bahwa pimpinan perusahaan sangat mendukung kegiatan pemeriksaan fungsi kredit atau bagian kredit (AO) dengan harapan akan mengetahui sejauhmana persepsi nasabah terkait pelayanan bagian kredit kepada nasabah. Rencana capaian kredit yang harus terserap ke masyarakat dalam satu tahun oleh fungsi kredit sudah tercapai 190%. Hasil penghitungan indek kepuasan nasabah setiap unsur layanan nilai rata-rata tertimbang (NRR) pada masing-masing unsur pelayanan berkisar antara 2,98 sampai dengan 3,16 yang berarti bahwa semua unsur pelayanan berada pada predikat kinerja yang baik. Nilai indek kepuasan nasabah (IKN) pada pelayanan kredit atau fungsi kredit adalah 77,067 nilai tersebut berada pada interval mutu.

Kata kunci: Pemeriksaan manajemen, prosedur pemeriksaan, indeks kepuasan nasabah.

Abstract

This study is a case study of PT BPR Artha Samudera Indonesia. The purpose of this study was to determine the extent to which the performance of the credit department (account officer) as well as customer satisfaction with the services the credit department. Subsequently conducted a general inspection procedures and detailed on the credit to disseminate the views questionnaire to customers . The measurement technique using the questionnaire results with linkert scale. Analysis of the questionnaire using the Customer Satisfaction index with a weighted average look and do the conversion value of each element of the services listed in the questionnaire . The results of the calculations that business leaders strongly support the

activities of credit checks or credit department functions (AO) in the hope of knowing the extent of the customer 's perception of service related to customer credit department. Credit performance plan that must be absorbed into the community in one year by the credit function has been tercapai 190 %. The results of the customer satisfaction index calculation every element of service value weighted average (NRR) on each element of the service ranged from 2.98 to 3.16, which means that all elements of the service are the predicate good performance. The value of customer satisfaction index (IKN) on credit or service credit function is 77.067 The value is in the interval quality.

Keywords: management examination, inspection procedures, customer satisfaction index.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi dewasa ini membawa dampak bagi perkembangan dunia usaha. Seiring dengan berkembangnya dunia usaha ini, ilmu akuntansi berkembang menjadi dua kelompok besar yaitu ilmu akuntansi (*accounting*) dan ilmu pemeriksaan (*auditing*). Dalam hal ini ilmu akuntansi selalu dituntut untuk terus berbenah diri dan tumbuh agar dapat mengikuti perkembangan dunia usaha yang semakin kompleks, Salah satu sub bidang dari akuntansi yang dikenal luas adalah pemeriksaan (*auditing*). Perkembangan ekonomi yang semakin lama semakin cepat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya supaya tetap bertahan dan berkembang. Pada umumnya suatu perusahaan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh laba semaksimal mungkin dengan memperhatikan pangsa pasar atau kesempatan yang ada. Dalam aktivitas

perusahaan untuk mencapai tujuannya yaitu laba serta *sustainable* usaha, para eksekutif akan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab perusahaan dalam tingkat tertentu yang tercermin dalam struktur organisasi perusahaan.

Pemeriksaan internal (*Internal Auditing*) adalah aktivitas pemberian keyakinan serta konsultasi yang independen dan obyektif, dirancang untuk menambah nilai dan memperbaiki kinerja organisasi. Melihat tujuan pemeriksaan manajemen tersebut membantu semua anggota manajemen melaksanakan tanggung jawab mereka secara efektif. Pemeriksaan manajemen dapat dilakukan pada semua aspek yang ada dalam perusahaan, yang umumnya meliputi fungsi keuangan, fungsi pemasaran, fungsi sumber daya manusia, fungsi pembelian, fungsi produksi. Pemeriksaan manajemen menyediakan analisis, penilaian-penilaian,

rekomendasi, nasihat dan informasi mengenai kegiatan yang diperiksanya. Tujuan akhir adalah untuk membantu menyelesaikan setiap masalah yang sedang dihadapi oleh organisasi perusahaan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan dengan meneliti dan menilai apakah fungsi yang ada dalam perusahaan telah melaksanakan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan. Kemudian melakukan penilaian apakah kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan betul-betul ditaati.

Tujuan dari penelitian ini adalah menilai sejauh mana kinerja bagian kredit/*account officer* (AO) dalam pelaksanaan standar operasional kredit dalam pelayanan kepada nasabah di PT.BPR Artha Samudera Indonesia Tulungagung melalui pemeriksaan manajemen. Diharapkan hasil penelitian ini mempunyai kegunaan antara lain:

- a. Memberikan informasi tentang sejauh mana kinerja bagian kredit/*account officer* (AO) dalam pelayanan kredit terhadap nasabah di PT.BPR Artha Samudera Indonesia Tulungagung melalui pemeriksaan manajemen.
- b. Membantu memberi bahan masukan dan gambaran secara praktis mengenai pentingnya melakukan pemeriksaan atas fungsi pada bagian kredit/*account officer* (AO) di perusahaan serta sekaligus memberikan saran dan

rekomendasi untuk perbaikan perusahaan apabila diperlukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Topik mengenai pemeriksaan manajemen telah di bahas dalam beberapa penelitian sebelumnya. Namun penelitian dilakukan pada subyek dan obyek yang berbeda. Penelitian terdahulu diantaranya adalah sebagai berikut dilakukan oleh Sri Astuti yang berjudul “Pemeriksaan Manajemen Atas Fungsi Pembelian dan Pemakaian Bahan Baku pada Perusahaan Rokok Dua Dewi Tulungagung” (2007). Dari penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh kesimpulan bahwa perusahaan telah melakukan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) secara baik, hanya saja pada bagian pembelian dan pemakaian bahan baku ditemukan permasalahan dalam pemasukan bahan baku yang kurang efektif dan efisien sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan cara mencari pemasok bahan baku dari daerah lain, sehingga dari pembelian dan pemakaian bahan baku dapat berjalan baik demi kelancaran proses produksi perusahaan. Dalam metodologi penelitian ini yang digunakan adalah metode deskriptif studi kasus, sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Elvira Bartholomeus Tampang yang berjudul “Audit Manajemen Atas Fungsi Keuangan Pada PT. Tirta Makna Bahagia Makassar” (2008). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa perusahaan sudah mempunyai struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas dan memadai. Adapun kekurangan yang ada pada perusahaan adalah terjadinya rangkap jabatan keuangan, keterlambatan informasi keuangan, tidak ada pelatihan karyawan yang memadai, tidak adanya rotasi karyawan, kurangnya sistem pengawasan terhadap persediaan barang dagang dan tidak dibuatnya laporan perbandingan realisasi dan anggaran biaya yang cukup memadai. Metode analisis yang digunakan ialah dengan menggunakan tahapan audit manajemen, yaitu survei pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, pengujian terinci dan pengembangan laporan.

Penelitian pemeriksaan manajemen yang berikutnya adalah “Audit Manajemen Atas Fungsi Pembelian Pada PT. Mayora Indah Tbk.” (2008) yang diteliti oleh Daniella Gabriella Soplantila. Dari hasil audit ini dapat disimpulkan bahwa fungsi pembelian pada perusahaan ini telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien yang dapat dilihat dari adanya sistem dan prosedur yang diterapkan dalam transaksi pembelian. Selain itu juga dalam pemilihan supplier perusahaan juga melakukan seleksi yang ketat serta dilakukan evaluasi secara berkala. Didalam struktur organisasi terdapat tugas, wewenang dan tanggungjawab yang jelas. Adapun kelemahan yang dimiliki perusahaan antara

lain tidak pernah dilakukan surprised audit, barang yang diterima tidak selalu tepat waktu dan tidak selalu sesuai pesanan. Oleh karenanya untuk memperbaiki kelemahan tersebut maka penulis telah memberikan saran-saran perbaikan. Penelitian ini menggunakan 2 metode pengumpulan data yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi teknik-teknik manajemen audit. Penulis membuat kuesioner dan melakukan uji ketaatan yang berguna untuk mengetahui keadaan pengendalian intern perusahaan serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait untuk meyakini kebenarannya.

Penelitian tentang pemeriksaan manajemen selanjutnya yaitu oleh Arnold Aditya yang berjudul “Audit Manajemen Atas Pembelian Barang Dagangan Pada PT. Indomarco Prismatama” (2009). Dari hasil analisis audit manajemen terhadap fungsi pembelian barang dagangan PT Indomarco Prismatama dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan fungsi pembelian pembelian barang dagangannya sudah berjalan dengan baik yaitu, perusahaan mempunyai struktur organisasi yang telah digambarkan dengan jelas dan terdapat pemisahan tugas yang jelas, sehingga menunjukkan secara jelas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian, dengan sistem prosedur pembelian barang dagangan yang baik, perusahaan dapat menyediakan kebutuhan barang dagangan/persediaan bagi gudang,

cabang, toko-toko Indomaret. Namun juga ditemukan beberapa kelemahan dari fungsi pembelian barang dagangannya yaitu, tidak adanya prosedur pembelian barang dagangan secara tertulis, yang sebetulnya bisa menjadi pedoman dan membantu para staff bagian Merchandising lebih memahami mengenai prosedur pembelian tersebut, karena selama ini hanya diajarkan melalui lisan dan juga program komputer. Dari analisis tersebut juga diperoleh saran dan rekomendasi yang berguna bagi perusahaan untuk memperbaiki kelemahan tersebut sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Dan penelitian tentang pemeriksaan manajemen yang lain adalah Pemeriksaan Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Bagian Penjualan (Studi kasus pada Perusahaan Konveksi Devitri Botoran Jatim Tulungagung). (2011). Dari hasil analisis pemeriksaan manajemen dalam meningkatkan kinerja pada bagian penjualan perusahaan konveksi Devitri Botoran Tulungagung dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Konveksi Devitri telah melakukan prinsip-prinsip pemeriksaan manajemen terutama dalam penentuan produksi, proses produksi, serta keuangan walaupun penerapan pemeriksaan manajemen yang telah dilakukan belum sempurna berdasarkan hasil analisa SWOT yang lebih ditekankan pada *Weakness* (kelemahan) dan *Threat* (ancaman), hal ini agar benar-benar diperhatikan karena bila

tidak diperhatikan akan membahayakan kelangsungan perusahaan baik dalam jangka waktu panjang maupun dekat dan untuk mencapai keuntungan maksimal perusahaan. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan kuantitatif dengan metode studi kasus di Perusahaan Konveksi Devitri Tulungagung.

Kesimpulan dari kelima penelitian terdahulu diatas, audit manajemen merupakan hal yang wajib dilakukan oleh perusahaan maupun badan usaha secara periodik dan berkelanjutan. Sehingga fungsi audit manajemen untuk mengidentifikasi berbagai kesempatan serta memberikan rekomendasi bagi perbaikan atau tindakan lebih lanjut dapat dilakukan secara dini agar masalah dalam perusahaan tidak berlarut-larut dan terlambat untuk diatasi.

Pengertian Pemeriksaan/Audit

Audit merupakan kegiatan pemeriksaan terhadap suatu kesatuan ekonomi yang dilakukan seseorang atau kelompok/ lembaga yang independen yang bertujuan untuk mengevaluasi atau mengukur lembaga/perusahaan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan kriteria yang telah ditentukan, untuk kemudian mengkomunikasikannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pengertian audit sebagaimana dijelaskan dalam buku *Auditing Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*:

Auditing is a systematic process of objectively obtaining and evaluating evidence regarding assertions about economic actions and events to ascertain the degree of correspondence between those assertions and established criteria and communicating the results to interested users. Auditing merupakan suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif yang berhubungan dengan asersi-aseri tentang tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dan kriteria yang ditetapkan, serta mengkomunikasikan hasilnya kepada pengguna informasi tersebut”. (*American Accounting Association* disitasi Arens, 2010: 1).

Selanjutnya menurut *Alvin Arens* dalam dalam Auditing Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik pengertian audit adalah:

“The accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person. Auditing merupakan proses pengumpulan dan penilaian bukti atau pengevaluasian bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antar informasi tersebut dan criteria yang ditetapkan. Auditing harus

dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen” (Arens, 2010: 1).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan auditing merupakan suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai informasi tingkat kesesuaian antara tindakan atau peristiwa ekonomi dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta melaporkan hasilnya kepada pihak yang membutuhkan, dimana auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

Pengertian Manajemen

Berbagai pengertian manajemen telah diungkapkan oleh beberapa ahli manajemen, tetapi belum ada kesamaan tentang arti yang telah dirumuskan. Para ahli tersebut mengemukakan definisi yang berbeda tetapi mempunyai arti yang sama, yaitu mengarahkan orang lain dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara umum dapat diartikan bahwa manajemen merupakan proses mengkoordinasi seluruh aktivitas yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Menurut *Stoner* manajemen merupakan “Suatu proses membuat perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran. Dari pengertian tersebut, manajemen merupakan rangkaian aktivitas-aktivitas yang dikerjakan oleh anggota

organisasi untuk mencapai tujuannya” (Stoner dikutip Bangun, 2008: 3).

Lebih lanjut manajemen didefinisikan “sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri” (Parker dikutip Bangun, 2008: 7).

Dari pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia atau kepegawaian, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan.

Pengertian Pemeriksaan Manajemen

Pemeriksaan manajemen merupakan suatu penilaian dari organisasi manajerial dan efisiensi dari suatu perusahaan, departemen, atau setiap entitas dan subentitas yang dapat diaudit. Kebanyakan definisi audit manajemen memberi penekanan pada efisiensi, efektifitas, dan performa suatu kesatuan usaha.

Audit operasional didefinisikan sebagai: Suatu penelaahan dan penilaian dari efisiensi dan efektifitas serta prosedur operasi. Pemeriksaan operasional memberi

perhatian pada penemuan masalah operasi dan memberitahukannya pada manajemen puncak, akan tetapi tujuan utama sebenarnya menyelesaikan masalah dengan memberi rekomendasi tindakan yang realistis kepada manajemen (Tunggal, 2003: 12).

Lebih lanjut, dalam buku *Management Audit Suatu Pengantar*, pemeriksaan manajemen adalah: Suatu teknik yang secara teratur dan sistematis digunakan untuk menilai efektifitas unit atau pekerjaan dibandingkan dengan standar-standar perusahaan dan industri, dengan menggunakan petugas yang ahli dalam lingkup objek yang dianalisis, untuk meyakinkan manajemen bahwa tujuannya dilaksanakan, keadaan yang membutuhkan perbaikan ditemukan”. (R. Gorospe disitasi Tunggal, 1992: 2).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan manajemen merupakan aktifitas penilaian mengenai efisiensi dan efektifitas atas objek yang diperiksa dalam perusahaan yang memberikan informasi mengenai operasi suatu fungsi atau unit dengan berdasarkan bukti-bukti yang ditemukan dan membandingkan hasilnya dengan standart atau kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan yang menjadi acuan kemudian disertai dengan pemberian saran/rekomendasi (jika terjadi penyimpangan, kesalahan prosedur atau kecurangan) guna perbaikan kinerja manajemen.

Tujuan dan Manfaat Pemeriksaan Manajemen

Tujuan pemeriksaan manajemen adalah untuk menilai kinerja manajemen dan fungsi-fungsi pada perusahaan.

- 1) Untuk mengetahui tindakan yang bersifat preventif, artinya untuk menilai apakah ada situasi dalam perusahaan yang potensial dapat menjadi masalah di masa depan meskipun pengamatan sepintas mungkin menunjukkan bahwa situasi demikian tidak dihadapi perusahaan.
- 2) Untuk membandingkan hasil kerja perusahaan secara keseluruhan atau berbagai komponen di dalamnya dengan standar yang mencakup berbagai bidang kegiatan dan berbagai sasaran perusahaan yang ditetapkan sebelumnya.
- 3) Untuk dijadikan sebagai upaya investigasi. Bagi manajemen untuk memutuskan melaksanakan audit manajemen ialah karena ada sinyal elemen bahwa dalam perusahaan terdapat masalah tertentu yang harus segera diketahui penyebabnya dan dengan demikian dapat diambil langkah-langkah untuk mengatasinya.

Sedangkan manfaat dari pemeriksaan manajemen adalah:

- 1) Memungkinkan manajemen mengidentifikasi kegiatan operasional dalam perusahaan yang tidak memberikan kontribusi dalam perolehan keuntungan.

- 2) Membantu manajemen dalam peningkatan produktifitas kerja dari berbagai komponen organisasi.
- 3) Memungkinkan manajemen mengidentifikasi hambatan dan kendala yang dihadapi dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan mengambil langkah strategis untuk mengatasi dan menghilangkannya.
- 4) Memantapkan penerapan pendekatan kesisteman dalam menjalankan roda organisasi.
- 5) Memungkinkan manajemen pada berbagai tingkat menentukan strategi yang tepat.
- 6) Membantu manajemen merumuskan pedoman teknis operasional bagi para pelaksana berbagai kegiatan dalam perusahaan yang akan membantu para tenaga kerja operasional melakukan kegiatan masing-masing dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang lebih tinggi.
- 7) Mengidentifikasi dengan tepat berbagai masalah dan tantangan yang dihadapi dalam manajemen sumber daya manusia.
- 8) Membantu manajemen menilai perilaku bawahan dalam menyediakan informasi bagi pimpinan sesuai dengan kebutuhan pimpinan pada berbagai hierarki perusahaan.

Apabila pemeriksaan manajemen dilakukan secara berkala maka pemerik-

saan manajemen bisa menunjukkan masalah ketika masalah tersebut masih berskala kecil. Dengan demikian pemeriksaan manajemen merupakan alat manajemen yang membantu manajemen dalam mencapai tujuan karena tindakan korektif dapat dilakukan untuk pemecahan masalah apabila ditemukan inefisiensi dan inefektifitas serta sebagai tolak ukur kinerja.

Karakteristik Pemeriksaan manajemen/Audit Management

Pemeriksaan manajemen mempunyai beberapa karakteristik penting dimana karakteristik tersebut meliputi:

1) Tujuan Pemeriksaan

Tujuan pemeriksaan manajemen adalah membantu semua peringkat manajemen dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian manajemen dengan cara mengidentifikasi aspek-aspek sistem dan prosedur serta rekomendasi kepada manajemen untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kerja.

2) Independensi.

Agar manfaat pemeriksaan manajemen dapat dicapai, maka pemeriksaan tersebut harus bersifat independen.

3) Pendekatan Sistematis

Dalam perencanaan dan pelaksanaan audit manajemen perlu digunakan pendekatan yang sistematis dan metode-metode yang konsisten.

4) Kriteria Prestasi

Dengan kriteria prestasi pelaksanaan dapat dibandingkan dan dievaluasi.

5) Bukti Pemeriksaan.

Auditor harus dapat merencanakan dan melaksanakan prosedur yang dirancang untuk memperoleh bukti yang cukup untuk mendukung temuan-temuan dan kesimpulan-kesimpulan serta rekomendasi yang dibuatnya.

6) Pelaporan dan Rekomendasi.

Karakteristik yang membedakan antara pemeriksaan manajemen dengan jenis audit lainnya adalah terletak pada laporan audit. Dalam pemeriksaan manajemen, laporan audit menekankan pada temuan-temuan selama pemeriksaan, pembuatan kesimpulan, dan rekomendasi untuk meningkatkan sistem perencanaan dan pengendalian manajemen.

7) Tahap-Tahap Pemeriksaan Manajemen

Tahapan yang harus dilakukan dalam pemeriksaan manajemen secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi lima menurut dalam bukunya yang berjudul "Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi" menyebutkan lima tahapan pemeriksaan manajemen yaitu:

a) Audit Pendahuluan

b) Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen

c) Audit terperinci

d) Pelaporan

e) Tindak lanjut (Tunggal, 2008: 9).

METODOLOGI PENELITIAN

Analisa kuantitatif yang mendukung prosedur pemeriksaan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah atas layanan bagian kredit (*account officer*) antara lain:

Pengiriman kuesioner kepada para nasabah pada kurun waktu yang telah ditetapkan.

Skala linkert dari hasil kuesioner bahwa jawaban responden dibagi menjadi 4 (empat) penilaian pengukuran data yaitu dengan pola sebagai berikut:

Jawaban dengan nilai: 1 = Tidak baik, 2 = Kurang baik, 3 = Baik dan 4 = Sangat baik. Konversi Interpretasi Penilaian nilai Indek Kepuasan Nasabah (IKN) antara 25 – 100 dengan nilai dasar 25. Konversi Interpretasi Penilaian nilai Indek Kepuasan Nasabah (IKN) sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKN	Nilai Interval Konversi IKN	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76- 2,50	43,76- 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51- 3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: Data Sekunder, 2012

Tabel 1. Konversi Interpretasi Penilaian Nilai IKN antara 25–100 dengan Nilai Dasar 25

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKN	Nilai Interval Konversi IKN	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: Data Sekunder, 2012

Indeks Kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan bagian kredit/*Account Officer* (AO) di hitung dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang:

$$\text{Nilai Rata-2 Tertimbang} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Unsur Pertanyaan}}$$

Indek layanan bagian kredit/*Account Officer* (AO):

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

PEMBAHASAN

Nilai Indek Kepuasan Nasabah (IKN) dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang, masing-masing unsur dalam standar pelayanan. Hal ini sesuai dengan Kepmenpan No.: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKN yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Tabel 2. Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan oleh bagian kredit/*account officer* pada BPR Artha Samodera Tulungagung.

No. Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan (NRR)
1	Persyaratan pelayanan pada nasabah	3,10
2	Kesesuaian dengan syarat kredit	3,08
3	Jaminan kredit	3,06
4	Tanggungjawab petugas kredit pada nasabah	3,16
5	Keadilan mendapat pelayanan oleh bagian kredit.	3,06
6	Kecepatan pelayanan oleh bagian kredit	3,08
7	Kepastian jadwal pelayanan bagian kredit	3,00
8	Biaya pelayanan yang ditetapkan	3,12
9	Kesopanan dan keramahan bagian kredit	3,12
10	Penjelasan oleh bagian kredit	3,10
11	Kemampuan bagian kredit	3,10
12	Kenyamanan lingkungan layanan kredit	2,98
13	Keamanan pelayanan oleh bagian kredit	3,06
14	Kedisiplinan petugas bagian kredit	3,10
15	Kerahasiaan oleh bagian kredit	3,12

Sumber : Data Primer diolah

Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Nasabah setiap unsur oleh bagian kredit/*account officer* pada BPR Artha Samodera Tulungagung.

No. Unsur Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan (NRR)
1	Persyaratan pelayanan pada nasabah	5,17
2	Kesesuaian dengan syarat kredit	5,13
3	Jaminan kredit	5,10
4	Tanggungjawab petugas kredit pada nasabah	5,27
5	Keadilan mendapat pelayanan oleh bagian kredit.	5,10
6	Kecepatan pelayanan oleh bagian kredit	5,13
7	Kepastian jadwal pelayanan bagian kredit	5,00
8	Biaya pelayanan yang ditetapkan	5,20
9	Kesopanan dan keramahan bagian kredit	5,20
10	Penjelasan oleh bagian kredit	5,17
11	Kemampuan bagian kredit	5,17
12	Kenyamanan lingkungan layanan kredit	4,97
13	Keamanan pelayanan oleh bagian kredit	5,10
14	Kedisiplinan petugas bagian kredit	5,17
15	Kerahasiaan oleh bagian kredit	5,20
	Total IKN	77,07

Sumber : Data Primer diolah

Melihat tabel 2 dan 3 dapat diketahui unsur pelayanan berada pada predikat bahwa NRR pada masing-masing unsur kinerja yang baik. Nilai IKN pada pelayanan berkisar antara 2,98 sampai pelayanan kredit adalah 77,067, nilai dengan 3,16 yang berarti bahwa semua tersebut berada pada interval mutu

pelayanan dengan kategori B yang berarti kinerja pelayanan di pelayanan kredit adalah baik.

Unsur-unsur kepuasan pelanggan dikembangkan dalam kuisioner (daftar pertanyaan) adalah sebagai berikut :

- a) Persyaratan pelayanan pada nasabah yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, dengan NRR 3,10
- b) Kesesuaian dengan syarat kredit yaitu kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan kredit yang telah ditetapkan dengan NRR 3,08
- c) Jaminan kredit yaitu kesesuaian nilai jaminan yang harus disiapkan oleh nasabah dari kredit yang diambil NRR 3,06
- d) Tanggungjawab petugas kredit pada nasabah yaitu tanggungjawab bagian kredit dalam penyelesaian pelayanan sampai dengan uang diterima oleh nasabah kredit dengan NRR 3,16
- e) Keadilan mendapat pelayanan oleh bagian kredit. yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status maupun jumlah kredit yang diajukan oleh nasabah, dengan NRR 3,06
- f) Kecepatan pelayanan oleh bagian kredit yaitu waktu pelayanan kredit dapat diselesaikan oleh bagian kredit/accout officer, dengan NRR 3,08
- g) Kepastian jadwal pelayanan bagian kredit yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama nasabah pada bagian kredit. dengan NRR 3,00
- h) Biaya pelayanan yang ditetapkan yaitu keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam administrasi kredit , dengan NRR 3,12
- i) Kesopanan dan keramahan bagian kredit yaitu sikap dan perilaku bagian kredit dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dengan NRR 3,12
- j) Kejelasan oleh bagian kredit yaitu penjelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya, dengan NRR 3,10
- k) Kemampuan bagian kredit, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki bagian kredit dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan NRR 3,10
- l) Kenyamanan lingkungan layanan kredit yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah, dengan NRR 2,98
- m)Keamanan pelayanan oleh bagian kredit yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan ataupun sarana yang digunakan, sehingga nasabah merasa

tenang untuk mendapatkan pelayanan NRR 3,06

- n) Kedisiplinan petugas bagian kredit yaitu kesungguhan bagian kredit dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, dengan NRR 3,10
- o) Kerahasiaan oleh bagian kredit yaitu terjaganya kerahasiaan dari transaksi kredit yang dilakukan oleh nasabah 3,12
- p) Hasil penghitungan indek kepuasan nasabah setiap unsur layanan NRR pada masing-masing unsur pelayanan berkisar antara 2,98 sampai dengan 3,16 yang berarti bahwa semua unsur pelayanan berada pada predikat kinerja yang baik.

Nilai IKN pada pelayanan kredit adalah 77,067, nilai tersebut berada pada interval mutu pelayanan dengan kategori B yang berarti kinerja pelayanan di pelayanan kredit adalah baik.

SIMPULAN

Simpulan atas hasil pemeriksaan manajemen adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa pimpinan perusahaan sangat mendukung kegiatan pemeriksaan fungsi kredit atau bagian kredit/ account officer (AO) dengan harapan akan mengetahui sejauhmana persepsi nasabah terkait pelayanan bagian kredit/account officer (AO) kepada nasabah.
- 2) Dari data/*current file* terkait rencana capaian kredit yang harus terserap ke

masyarakat dalam satu tahun oleh fungsi kredit/*account officer* sudah tercapai yaitu rencana Rp 3.000.000.000,00 tercapai Rp. 5.708.682.250,00 atau 190%.

- 3) Hasil penghitungan indek kepuasan nasabah setiap unsur layanan NRR pada masing-masing unsur pelayanan berkisar antara 2,98 sampai dengan 3,16 yang berarti bahwa semua unsur pelayanan berada pada predikat kinerja yang baik.
- 4) Nilai indek kepuasan nasabah /IKN pada pelayanan kredit atau fungsi kredit adalah 77,067, nilai tersebut berada pada interval mutu pelayanan dengan kategori B yang berarti kinerja pelayanan di pelayanan kredit adalah baik.

SARAN

- 1) Melihat pentingnya fungsi kredit/*account officer* (AO) dalam pelayanan nasabah kredit maka kegiatan pemeriksaan manajemen fungsi kredit (*account officer*) perlu dilaksanakan secara berkelanjutan oleh internal audit.
- 2) Dari hasil rencana capaian kredit oleh bagian kredit dengan realisasi capaian dengan tingkat efektifitas 190 % sangat tinggi, maka untuk kebijakan rencana capaian kredit yang terserap masih bisa ditingkatkan, dengan analisa bahwa tingkat permintaan kredit di masyarakat masih sangat tinggi pada perusahaan.
- 3) Hasil penghitungan indek kepuasan nasabah setiap unsur layanan NRR yang

terendah 2,98 adalah unsur kenyamanan lingkungan. Perusahaan harus meninjau ulang tata letak meja pelayanan sehingga nasabah atau calon nasabah merasa nyaman dan terbuka dalam menyampaikan kebutuhan kreditnya. Ruangan harus tersekat atau terjaga privasi untuk nasabah.

- 4) Dari keseluruhan hasil maka kualitas pelayanan kredit terhadap nasabah masih perlu ditingkatkan dari predikat baik menjadi sangat baik dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

Nurhadi. 2010. *Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, Surabaya: Skripsi Tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Petra Surabaya.

Nadia Susi,. 2010 *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemakaian Listrik Prabayar*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Madiun: Universitas Muhammadiyah Madiun.

Philip, Kotler. 2000. *Manajemen, Pemasaran - Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

DAFTAR PUSTAKA

Dajan, Anto. 2000. *Pengantar Metode Statistik Jilid I*. Jakarta: LP3ES.

Swastha, Basu Dh. dan Irawan. 2003. *Manajemen Strategi Dan Kelayakan Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Swastha, Basu Dh. dan Hani, T. Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF E.

Husnan S. dan Suwarsono. 2000. *Studi Kelayakan Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gito S., Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF E.

Jogiyanto H..M. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis-Salah kaprah Dan Pengalaman Pengalaman*, Yogyakarta: BPF E.

Kotler P. dan Armstrong Gary. 1995. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid I)*, Jakarta: Penerbit Erlangga.